



**PROCEDIMIENTO PARA PROTEGER A LOS
PACIENTES CONTRA LAS AGRESIONES.
PFR. 1.4**

1. Propósito:

- 1.1 El equipo de Apaseo el Grande estandariza la atención a pacientes vulnerables protegiéndolos de agresiones por parte de otros pacientes, visitantes y personal dentro de la unidad médica, los pacientes considerados como vulnerables (Niños, adultos mayores, embarazadas, personas con discapacidad, pacientes con factores de riesgo).

2. Alcance:

- 2.1 Interno: Todo el personal de CAISES Apaseo el Grande.
- 2.2 Externo: Pacientes y acompañantes.

3. Aspectos a considerar:

- 3.1. En CAISES Apaseo el Grande se ha definido el proceso para la protección de pacientes vulnerables contra agresiones por parte de pacientes, visitantes y personal dentro de la unidad médica.
- 3.2. Los pacientes vulnerables considerados en CAISES Apaseo el Grande son niños, adultos mayores, embarazadas, personas con discapacidad, pacientes con factores de riesgo.
- 3.3. Todo el personal de medicina, enfermería, psicología, dental, nutrición, trabajo social, personal administrativo, intendencia y vigilancia son responsables de proteger a los pacientes vulnerables contra las agresiones de cualquier índole.
- 3.4. Los pacientes vulnerables son atendidos de manera oportuna con el mismo respeto, calidez y eficiencia sin discriminaciones.
- 3.5. Se recomienda que para su atención a los pacientes vulnerables vengán acompañados por un adulto, el cual realizará la función de responsable.
- 3.6. Todas las personas ajenas a esta unidad, deben ser identificadas en el filtro de vigilancia ubicado en puerta principal, registrando en Bitácora de entrada y salida (libreta): Motivo de asistencia, área a visitar, fecha, hora de entrada y salida de la unidad. En caso de menores de edad deben ser registrados al igual que los tutores en la bitácora de entrada y salida a los cuales se pide una identificación para comprobación de datos, en el caso de no contar con INE se le da acceso a la unidad, atendiendo a la política de cero rechazos, sin embargo, el personal de vigilancia estará más pendiente de este tipo de paciente.
- 3.7. A los pacientes que no traigan documento donde se comprueben sus datos, se le otorga proceso de

Emisión: 05 - 2023

Revisión: 01 (02-2024)

Página 2 de 8

- atención y se identifica en bitácora como persona sin identificación.
- 3.8. El personal de vigilancia realiza rondines en todas las áreas de CAISES Apaseo el Grande en los horarios establecidos y registrando el reporte en la Bitácora de rondines (digital).
 - 3.9. En el CAISES Apaseo el Grande se identifican como áreas prioritarias: vacunas, estimulación temprana y consulta externa.
 - 3.10. El control de asistencia y permanencia se realiza de forma interna por el equipo de recursos humanos, se cuenta con un checador donde se registra entrada y salida a la unidad.
 - 3.11. Se verifica que todo el personal que labora en la unidad traiga su gafete en el transcurso de su jornada laboral.
 - 3.12. En CAISES Apaseo el Grande el personal tomó el curso de interculturalidad para respetar los derechos del paciente y prevenir abuso, negligencia en los pacientes vulnerables.
 - 3.13. En CAISES Apaseo el Grande se identificaron los siguientes grupos vulnerables y se crearon las siguientes acciones preventivas para su aplicación dentro y fuera de la unidad para la protección de los derechos de estos pacientes.
 - 3.14. En el caso de pacientes con agresión sexual se aplicará el protocolo de atención a víctimas de violación en base a la NOM-046 SSA-2006.
 - 3.15. En el CAISES Apaseo el Grande se han definido acciones a seguir al detectar que un paciente o familiar ha sido o está siendo sujeto a maltrato o agresión.

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE PACIENTES VULNERABLES		
TIPO DE PACIENTE	RIESGO	ACCIONES PREVENTIVAS
MENORES DE 10 AÑOS	Agresiones físicas: Abuso: Negligencia:	-Se solicita a los padres de familia o tutores mantenerse siempre cerca de sus hijos. -Los pacientes pediátricos deben estar siempre supervisados por su padre o tutor; no pueden entrar a ningún área solos o estar expuestos a procedimientos sin compañía. -El personal de salud informará al padre o tutor cada procedimiento que realizará al menor; las intervenciones realizadas deben estar basadas en normativas y procesos establecidos en la unidad de salud.

		-Si se presentara maltrato en pacientes pediátricos ya sea física, verbal o tocamientos indebidos por parte de otras personas o personal de salud, se debe atender de manera inmediata salvaguardando la integridad del menor y notificar a las autoridades inmediatas y al servicio de salud mental.
ADULTOS MAYORES	Agresiones físicas: Abuso: Negligencia:	<ul style="list-style-type: none"> - Se mantiene supervisión constante en sala de espera y demás áreas por parte de todo el equipo de salud salvaguardando la integridad de él. - En caso de presentarse alguna agresión hacia algún adulto mayor, debe reportarse a la autoridad correspondiente de forma inmediata. - Es importante que los adultos mayores asistan en compañía de algún familiar que pueda estar presente durante su estancia en la unidad. - Si el paciente, durante algún procedimiento, desea que su familiar este presente debe respetarse. - El personal de CAISES Apaseo el Grande informará y explicará cada procedimiento a realizar al paciente y tendrá como guía las normativas y procedimientos establecidos. -Si se presentara maltrato en pacientes adultos mayores ya sea física, verbal o tocamientos indebidos por parte de otras personas o personal de salud, se debe atender de manera inmediata salvaguardando la integridad del paciente, notificar al servicio de salud mental y a las autoridades inmediatas.
PACIENTES EMBARAZADAS	Agresiones físicas: Abuso: Negligencia:	<ul style="list-style-type: none"> -Se mantiene supervisión constante en sala de espera y demás áreas por parte de todo el equipo de salud. - En caso de presentarse alguna agresión el personal que lo identifica notificara de forma inmediata a la autoridad competente. -Durante procedimientos invasivos se permite que un familiar la pueda acompañar. - La paciente embarazada puede acudir a la unidad preferentemente con su madrina obstétrica. - Ninguna persona ajena a la paciente puede estar presente en las áreas donde se le esté brindando atención. - El personal de salud, no debe hostigar con creencias, palabras, ni ningún otro tipo de abuso a una mujer

		embarazada. - El personal de CAISES Apaseo el Grande sigue normativas y procedimientos establecidos para brindar la atención adecuada que demande una mujer embarazada.
PERSONAS CON LIMITACIONES FÍSICAS O MENTAL.	Agresiones físicas: Abuso: Negligencia:	-Se mantiene supervisión constante en sala de espera y áreas por parte de todo el equipo de salud. - En caso de presentarse alguna agresión física hacia algún paciente con limitaciones físicas o psicológicas, debe informar a la autoridad competente y a salud mental. -El paciente con limitaciones debe estar siempre acompañado de su familiar, ya sea en sala de espera o al momento de cualquier intervención.

3.16 Cuando llega una persona agresiva o violenta al solicitar el servicio o que ya esté recibiendo la atención, el personal involucrado intenta realiza una negociación, en caso de no conseguirlo, se notifica a personal de vigilancia con soporte de alta dirección para el análisis del evento, en caso de ser necesario se coordinarán junto con seguridad pública municipal, siempre respetando nuestra política de cero rechazos y no agresión.

4. Referencia normativa:

- 4.1 Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
- 4.2 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 4.3 Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA2-1999, Para la atención a la salud del niño.
- 4.4 Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA2-1993, Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido.
- 4.5 Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad
- 4.6 Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, Para la atención integral a personas con discapacidad.
- 4.7 Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato.
- 4.8 Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.
- 4.9 Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- 4.10 Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- 4.11 Protocolo de atención al usuario “Mejor atención y servicio” del programa de servicios de calidad
- 4.12 Guanajuato.
- 4.13 Manual de procedimientos para la referencia y contrarreferencia de pacientes 2000. Subsecretaría de regulación y fomento sanitario dirección general de regulación de los servicios de salud.

Emisión: 05 - 2023

Revisión: 01 (02-2024)

5. Descripción del Procedimiento:

No. Paso	Actividad	Responsable	Documento
	Inicia procedimiento		
1	Ingresar paciente vulnerable a la unidad.		
2	Registrar e identificar en bitácora de vigilancia el ingreso del paciente.	Vigilante	Bitácora control de entrada y salida de pacientes.
3	Preguntar al paciente sobre el servicio que solicita, con la finalidad de dirigir al área correspondiente	Vigilante	
4	Acompañar al paciente al área correspondiente	Vigilante	
5	Entrevistar al paciente sobre el servicio que solicita	Servicios Clínicos y Servicios Administrativos.	
6	Realizar las valoraciones y procedimientos necesarios de acuerdo al proceso de atención correspondiente.		
7	Entregar tratamiento y/o indicaciones.		
8	Registrar salida del paciente de CAISES Apaseo el Grande. Termina Procedimiento	Vigilante.	Bitácora control de entrada y salida de pacientes.

6. Indicadores:

NA

7. Glosario del procedimiento:

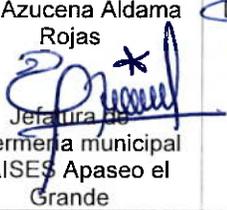
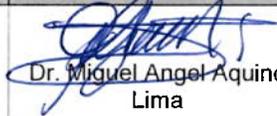
- 7.1 Agresión física: Es producida por la acción de golpes de manera directa o mediante cualquier medio físico que cause lesiones.
- 7.2 Abuso: puede ser físico, sexual, emocional y de autoridad.
- 7.3 Negligencia: Descuido, falta de cuidado al realizar los procesos.
- 7.4 Pacientes vulnerables: pacientes que, por sus características de desventaja por edad, sexo, nivel educativo, situación o condición física y/o mental; requieren de un esfuerzo y apoyo adicional para acceder a los servicios de salud CAISES Apaseo el Grande.
- 7.5 Servicios administrativos: Trabajo social, Epidemiología, Coordinación médica, archivo clínico, certificados médicos, salud reproductiva, PASIA, calidad, riesgo cardiovascular, Farmacia y botica anexa.
- 7.6 Servicios clínicos: Salud reproductiva, Riesgo cardiovascular, psicología, dental, consulta externa, medicina preventiva, nutrición, PASIA.
- 7.7 Violencia obstétrica: Maltrato que sufre la mujer embarazada al ser juzgada, atemorizada, humillada o lastimada física y psicológicamente.

8. Registro de cambios del procedimiento:

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Febrero 2024	Se modifica portada, encabezado, clave, pie de página, cuadro de cambios del documento y ruta de firmas

9. Anexos:

NA

Elaboró:		Revisó:	Validó:	Autorizó:
 Dr. Santos Jacobo Ramírez Zetina Coordinación médica municipal CAISES Apaseo el Grande	 L.E. Azucena Aldama Rojas Jefa de enfermería municipal CAISES Apaseo el Grande	 Dr. Miguel Ángel Aquino Lima Gestor de Calidad Municipal CAISES Apaseo el Grande	 Dr. Miguel Ángel López García Director Municipal CAISES Apaseo el Grande	